


Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт экономики, управления и природопользования  
Управления человеческими ресурсами


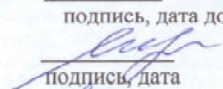
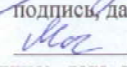
УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой УЧР  
 И.П. Воронцова  
« 03 » 06 20 16 г.

**МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ**

Управление отбором и наймом в сфере информационных технологий

38.04.03 Управление персоналом

38.04.03.01 Менеджмент персонала в современной организации

Научный руководитель		доцент, канд. экон. наук	И.П. Воронцова
		подпись, дата	должность, ученая степень инициалы, фамилия
Выпускник			М.И. Лихачева
		подпись, дата	инициалы, фамилия
Рецензент		доцент, канд. экон. наук	И.В. Молодан
		подпись, дата	должность, ученая степень инициалы, фамилия

Красноярск 2016

## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме «Управление отбором и наймом в сфере информационных технологий» содержит 81 страницу текстового документа, одно приложение, 71 использованных источников, 17 таблиц и 12 иллюстраций.

**ОТБОР ПЕРСОНАЛА, НАЕМ ПЕРСОНАЛА, ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД, СФЕРА ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ.**

В качестве объекта исследования выступает ООО ИЦ «ИСКРА». Предмет – процесс управления отбором и наймом.

Целью данной работы является разработка рекомендаций по совершенствованию управления отбором и наймом в сфере информационных технологий на примере ООО ИЦ «ИСКРА».

В рамках поставленной цели ставятся следующие задачи:

- обосновать рациональность применения процессного подхода к отбору и найму персонала;
- выявить особенности отбора и найма персонала в сфере информационных технологий;
- проанализировать процесс отбора и найма персонала и выявить основные проблемы на исследуемом предприятии;
- разработать рекомендации по совершенствованию процесса отбора и найма персонала на исследуемом предприятии.

В настоящий момент разработано большое количество методов, способов, принципов, подходов к отбору и найму персонала, при этом не существует универсальных, применимых к любой отрасли и организации подходов и методов.

В результате проведенного исследования была определена структура процесса отбора и найма, выявлены особенности процесса отбора и найма персонала в сфере информационных технологий.

В ходе анализа процесса отбора и найма персонала в ООО ИЦ «ИСКРА» были выявлены недостатки. В итоге разработаны рекомендации по совершенствованию процесса отбора и найма с применением современных автоматизированных систем управления персоналом, были учтены особенности сферы информационных технологий.

Чтобы совершенствовать процесс отбора и найма следует учитывать жизненный цикл процесса. В настоящий момент процесс отбора и найма в ООО ИЦ «ИСКРА» находится на стадии снижения эффективности. Это обуславливает необходимость применения реинжиниринга процесса отбора и найма. Большую роль в реинжиниринге играет применение современных информационных технологий. Именно информационные технологии помогли многим организациям нарушить старые правила и создать новые модели процесса. Для совершенствования процесса отбора и найма в ООО ИЦ «ИСКРА» были предложены автоматизированные системы управления

персоналом, а именно SAPTain и IHRS.

Внедрение автоматизированной системы управления подбором позволит получить следующие результаты:

- разработать профили компетенций для обслуживающего персонала с адаптацией к особенностям организации;
- оптимизировать время, затрачиваемое на поиск и отбор кандидатов;
- обеспечить прозрачность процедуры оценки и принятия решения;
- обеспечить оптимальное взаимодействие HR-менеджера с другими структурными подразделениями;
- обеспечить отчетность по всем стадия работы с кандидатами.

Что в свою очередь позволит своевременно удовлетворять потребности в трудовых ресурсах в полном объеме и в установленный срок.

Таким образом, процесс отбора и найма приобретает особую важность для развития конкурентноспособности организации и внедрение современных технологий позволит автоматизировать данный процесс. Оценка текучести персонала до и после внедрения автоматизированных систем позволит достаточно точно оценить ее эффективность для организации.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	4
1 Теоретические основы управления отбором и наймом	
1.1 Подходы к управлению отбором и наймом .....	7
1.2 Процессный подход к отбору и найму .....	17
1.3 Особенности отбора и найма в сфере информационных технологий .....	36
2 Характеристика и анализ деятельности ООО ИЦ «ИСКРА»	
2.1 Организационно-управленческая характеристика ООО ИЦ «ИСКРА» ..	41
2.2 Описание процессного подхода к отбору и найму на примере ООО ИЦ «ИСКРА» .....	48
2.3 Сильные и слабые стороны процесса отбора и найма ООО ИЦ «ИСКРА» .....	57
3 Направления совершенствования процесса отбора и найма в ООО ИЦ «ИСКРА»	
3.1 Методы совершенствования процесса управления отбором и наймом ..	60
3.2 Проект совершенствования процесса отбора и найма на основе современных информационных технологий .....	67
Заключение .....	73
Список использованных источников .....	75
Приложение А Глоссарий .....	80

## ВВЕДЕНИЕ

Основной тенденцией современного экономического развития является ускоряющийся переход от сырьевой и индустриальной экономики к экономике, базирующейся на интеллектуальных ресурсах, информационных технологиях, сфере услуг. Эту экономическую формацию часто именуют «новой экономикой» - «экономикой знаний».

В условиях новой экономики наблюдается широкое распространение различного рода информационных технологий по всем отраслям национальной экономики, проникновение практически во все сферы и виды деятельности: производство, строительство, социальная сфера, в быту и т.д. И как следствие бурный рост и развитие организаций, деятельность которых связана с разработкой и внедрением информационных технологий – компьютерной техники, программного обеспечения, Интернет-проектов и т.д. [1].

Большая часть данных организаций нуждается в услугах по поддержке, консультированию и решению проблем, возникающих во время эксплуатации программных средств. Как показывает практика, часть из них обладает номинально поддержкой разработчиков, но не всегда эти услуги качественны и своевременны. Часть организация не поддерживает поддержку программному обеспечению совсем, оставляя потребителя один на один со своими проблемами. Если посмотреть на мировой опыт, то сервис – это основа бизнеса практически всех IT-компаний, то без чего невозможно существование и развитие компании в принципе. Качество предоставляемого сервиса играет на имидж компании, обеспечивая тем самым удержание постоянных клиентов и привлечение новых. Зачастую компании уделяют больше внимание найму и удержанию в своем штате высококлассных специалистов, которые занимаются разработкой программного обеспечения. При этом организация стремятся сократить свои затраты на обслуживающем персонале, тех кто предоставляет сервисные услуги по сопровождению программного продукта, и нанимают на работу низкоквалифицированный персонал. Это обусловлено тем, что поставщики видят источник дохода только от продажи программного обеспечения, а сервис воспринимают как обузу, соответственно, предоставляют услуги кое-как [55].

Некачественный сервис порождает недовольство клиентов, что проявляется в увеличении количества претензии, и как следствие, клиент сменяет поставщика. Тем самым поставщики не получают прибыль и теряют свои позиции на рынке. Рассматриваемая нами организация в данной работе, не является исключением. Несмотря на растущий рынок информационных технологий в компании наблюдается ряд негативных тенденций: увеличение оттока постоянных клиентов, увеличение числа поступающих рекламаций от потребителей. Компания продолжает нести убытки, несмотря на свою долгую историю, наличие развернутой сети филиалов.

Удовлетворенность клиента является важнейшим конкурентным преимуществом для современных организаций, а основным фактором, обеспечивающим ее высокую степень, - персонал компании. От того, насколько эффективно поставлена работа по найму персонала, в значительной степени зависит качество людских ресурсов, их вклад в достижение целей организации и качество предоставляемого сервиса.

При этом управление сервисной организацией обладает ярко выраженными особенностями. Во-первых, в процессе обслуживания между поставщиком и потребителем, кроме экономических отношений (процессы рыночного обмена), возникают социокультурные. Во-вторых, в процессе оказания сервиса поставщик и потребитель взаимодействуют в рамках контактной зоны, которая в разных видах сервиса и на разных предприятиях неодинакова. В-третьих, индивидуализация обслуживания в сервисной организации обусловлена требованием персонификации обслуживания. Персонал должен быть готов к подобной сервисной модели, достаточно осведомлен о потребностях клиентов и способен проявлять в необходимой мере личное участие, решая проблемы клиента. В-четвертых, результатом деятельности сервисной организации является удовлетворение потребителя, который обладает уникальным характером, поведением, настроением, что формирует субъективность оценки качества и полноты сервиса [18].

В большинстве случаев организации подходят фрагментарно при осуществлении функций отбора и найма. Наиболее серьезной ошибкой на этапе планирования потребности в персонале является несоответствие целей в сфере найма и отбора целям организации. Такая проблема возникает в случае несогласованного и нецентрализованного планирования персонала. В идеале служба по работе с персоналом должна получить от руководства стратегический план компании на текущий период и планировать свою деятельность исходя из него.

В настоящий момент разработано большое количество методов, способов, принципов, подходов к найму персонала, при этом не существует универсальных, применимых к любой отрасли и организации подходов и методов. Все эти положения определяют актуальность выбранной темы исследования и возможность ее дальнейшей разработки.

Вопросы найма и отбора персонала исследовались в работах отечественных авторов, таких как А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова, А.П. Егоршин, Т.Ю. Базаров, Б.Л. Еремин, Г.И. Баранова, В.Р. Веснин, Магура М.И, М.Ю. Рогожин, С.Н. Апенько, С.В. Шекшня, С.В. Иванова и др. Данной проблеме уделено внимание и в работах зарубежных авторов: К. Сьюэлл, И.Т. Робертсон, Л. Эдварде, Г. Десслер, Д. Купер, А. Робертсон, М. Хаммер.

Гипотеза исследования заключается в том, что управление отбором и наймом должно основываться на системном подходе с использованием современных информационных технологий. Таким образом, целью данной работы является разработка рекомендаций по совершенствованию управления отбором и наймом в сфере информационных технологий на примере ООО ИЦ «ИСКРА».

Основные задачи:

1. Обосновать рациональность применения процессного подхода к отбору и найму персонала;
2. Выявить особенности отбора и найма персонала в сфере информационных технологий;
3. Проанализировать процесс отбора и найма персонала и выявить основные проблемы на исследуемом предприятии;
4. Разработать рекомендации по совершенствованию процесса отбора и найма персонала на исследуемом предприятии.

В качестве объекта исследования выступает ООО ИЦ «ИСКРА».

Предметом является процесс управления отбором и наймом.

Практическая значимость диссертационной работы заключается в выработке рекомендаций по совершенствованию процесса отбора и найма персонала в сфере информационных технологий.

## **ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ РАБОТЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ИЗЪЯТЫ ПО РЕШЕНИЮ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ**

### **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1 Авдеева, Е. А. Трансформация экономических отношений в процессе перехода к постиндустриальному способу производства / Е. А. Авдеева, А. С. Авдеев // Экономика и социум. - 2015. - № 6.

2 Алавердов, А. Р. Управление человеческими ресурсами организации : учебник / А. Р. Алавердов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2012. – 656 с.

3 Алексеев, О. Л. Системный подход как методологическая основа научного познания / О. Л. Алексеев, В. В. Коркунов // Специальное образование. - 2002. - № 1. - С. 5-9.

4 Алиев, В. Г. Теория организации : учебник / В. Г. Алиев. - М. : Экономика, 2003. - 431 с.

5 Андерсен, Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования / Б. Андерсен. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2005. – 272 с.

6 Барановская, Т.П. Исследование HRM-систем : анализ рынка, выбор и внедрение для компаний среднего и крупного бизнеса / Т. П. Барановская, А. Е. Вострокнутов, В. С. Березовский // Научный журнал КубГАУ. - 2016. - № 115. - С. 707-729.

7 Береговая, И.Б. Анализ подходов к классификации процессов предприятия / И.Б. Береговая // Экономикс. - 2014. - № 1.

8 Бражник, М. В. Хронологический подход к классификации научных школ стратегического менеджмента / М. В. Бражник // Проблемы современной экономики. - 2010. - № 2. - С. 150-155.

9 Бурганова, Л. А. Человеческие отношения : уроки Хоторнского эксперимента / Л. А. Бурганова, Е. Г. Савкина // ВЭПС. - 2007. - № 3. - С. 91-103.

10 Вебер, М. Б. Хозяйство и общество / Вебер, М. Б. / пер. с нем. под научн. ред. Л.Г. Ионина. – М. : Изд-во ГУ ВШЭ, 2010. – 267 с.

11 Веденяпин, И. Э. Определение этапов жизненного цикла услуги как один из методологических аспектов создания системы менеджмента качества для сферы оказания социальных услуг / И. Э. Веденяпин // Вестник УГАТУ. - 2011. - № 5. - С. 216-221.

12 Винтоница, Н. И. Информационные технологии. Управление персоналом : учебное пособие / Н. И. Винтоница. – Владивосток : ВГУЭС, 2010. – 136 с.

13 Воронцова, И. П. Современные технологии оценки и мониторинга компетенций в процессе подготовки кадров для северных и арктических территорий / И. П. Воронцова. Журнал Сибирского федерального университета. Серия : Гуманитарные науки. - 2015. Т. 8, № Supplement. - С. 237-244.

14 Воронцова, И. П. Управление человеческими ресурсами - 2 / И. П. Воронцова, Л. К. Витковская, Н. Д. Макушкина. – Красноярск : СФУ, 2008. - 65 с.

15 Голубь, Н. А. Предпосылки формирования процессного подхода к управлению персоналом / Н. А. Голубь // Вестник омского университета. Серия «Экономика». - 2008. - № 3. - С. 100-104.

16 Гусарова, М. Алгоритмизация процесса найма персонала в строительных организациях / М. Гусарова, И. Решетникова // Кадровик. Рекрутинг для кадровика. – 2010. - № 6.

17 Далецкая, А. С. Подбор персонала в банке: процессный подход / А. С. Далецкая, Т. Д. Синявец // Вестник ОмГУ. Серия: Экономика. - 2009. - № 1. - С. 59-67.

18 Донскова, Л. И. Комплексный подход к управлению персоналом и его стимулированию в сервисной деятельности / Л. И. Донскова // Менеджмент в России и за рубежом. – 2008. – № 3 – С. 119–124.

19 Егоршин, А. П. Управление персоналом : учебник для вузов / А. П. Егоршин. - 4-е изд., испр. - Н. Новгород : НИМБ, 2003. – 720 с.

20 Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы. Регламентация и управление : учебник / В. Г. Елиферов, В. В. Репин. - М. : Издательство : Инфра-М, 2005. - 319 с.

21 Ефимов, В. В. Управление процессами : учебное пособие / В. В. Ефимов, М. В. Самсонова. – Ульяновск : УлГТУ, 2008. – 222 с.

22 Иваненко, М. Г. Технологизация процедуры формирования персонала сервисной организации на основе комплексного подхода / М. Г. Иваненко // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – 2014. - № 4.

23 Иванова, С. В. Искусство подбора персонала: Как оценить человека за час / С. В. Иванова. - М. : Альпина Бизнес Букс, 2004. – 160 с.



- 24 Карташова, Л. В. Управление человеческими ресурсами : учебник / Л. В. Карташова. - М. : ИНФРА-М, 2007. - 236 с.
- 25 Кибанов А. Я. Управление персоналом организации: отбор и оценка при найме, аттестация : учебное пособие для студентов вузов / А. Я. Кибанов, И. Б. Дуракова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Экзамен, 2005. - 416 с.
- 26 Кибанов, А. Я. Основы управления персоналом : учебное пособие / под ред. д.э.н., проф. А. Я. Кибанова. – М. : ИНФРА-М, 2008. - 638 с.
- 27 Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации. Стратегия, маркетинг, интернационализация / А. Я. Кибанов, И. Б. Дуракова. М. : Инфра-М, 2009. – 301 с.
- 28 Клепнева, К. В. Подбор клиентоориентированного персонала / К. В. Клепнева // Вестник ОмГУ. Серия: Экономика. - 2014. - № 4. - С. 38-46.
- 29 Козлова, А. А. Особенности процессного подхода в управлении бизнесом / А. А. Козлова // Вестник ОГУ. - 2011. - № 13. - С.228-232.
- 30 Коноплева, Г. И. Социальная эффективность управления персоналом / Г. И. Коноплева, А. С. Борщенко // Альманах современной науки и образования. - 2013. - № 7. - С. 80-83.
- 31 Крутик, А. Б. Предпринимательство в сфере сервиса : учебник / А. Б. Крутик, М. В. Решетова. – М. : Академия, 2011. – 160 с.
- 32 Ксенофонтова, Х. З. Теория менеджмента: теория организации : учебное пособие / Х. З. Ксенофонтова. - М. : КНОРУС, 2016. - 196 с.
- 33 Магура, М. И. Поиск и отбор персонала / М. И. Магура. - М. : Интел-Синтез, 2003. - 304 с.
- 34 Мальцева Е. П. Теория бюрократии М. Вебера и модернизация современной российской бюрократии / Е. П. Мальцева // ARS ADMINISTRANDI. - 2010. - №4. - С.5- 11.
- 35 Манахимова, М. Процессный подход к разработке стратегии управления персоналом / М. Манахимова // Кадровик. Кадровый менеджмент. – 2008. - N 7. - С. 11–19.
- 36 Мильнер, Б. З. Управление знаниями в современной экономике: научный доклад / Б. З. Мильнер. – М. : Институт экономики РАН., 2008.
- 37 Миняев, Е. В. Методы совершенствования бизнес-процессов / Е. В. Миняев // Вестник ОмГУ. Серия: Экономика. - 2010. - № 1 - С.125-129.
- 38 Мишин, В. М. Исследование систем управления : учебник для вузов / В. М. Мишин. – М. : ЮНИТИ, 2007. - 527 с.
- 39 Мякушкин, Д. Е. Отбор и подбор персонала / Д. Е. Мякушкин. – Челябинск : Изд-во ЮУрГУ, 2005. – 31 с.
- 40 Нем, Ж. А. Процессный подход: от понятийного аппарата к реализации на практике [Электронный ресурс] / Ж. А. Нем // Интернет-журнал Науковедение. - 2012. - № 1. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/protsessnyy-podhod-ot-ponyatiynogo-apparata-k-realizatsii-na-praktike> (дата обращения: 13.02.2016).
- 41 Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом» [приказ Минтруда России от 06.10.2015 N 691н]. – М. : СПС «Консультант Плюс».

- 42 Одегов, Ю. Г. Управление персоналом : учеб. для вузов. / Ю. Г. Одегов, П. В. Журавлев. - М. : Финстатинформ, 2007. – 878 с.
- 43 Операционный консалтинг. Описание и реинжиниринг бизнес-процессов // Конспект видеолекций MBA Start, 2010.
- 44 Основы менеджмента : учеб. пособие для вузов / под ред. А. А. Радугина. - М. : Центр, 1997. - 432 с.
- 45 Официальный сайт ATG-CNT Consult [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.cnt-consult.ru/russia/index.php>
- 46 Официальный сайт E-staff [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.e-staff.ru>
- 47 Официальный сайт Experium [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.experium.ru>
- 48 Официальный сайт IHRS [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ihrs.su/>.
- 49 Официальный сайт Maintest [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://maintest.ru/>
- 50 Официальный сайт P-profile [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.p-profile.ru/>
- 51 Официальный сайт Resumax [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://resumax.ru/>
- 52 Парасоцкая, Н.Н. Бизнес-процессы как способ повышения эффективности принимаемых управленческих решений / Н. Н. Парасоцкая // Все для бухгалтера. – 2010. – № 6.
- 53 Репин, В. В. Возможности процессной системы управления [Электронный ресурс] / В. В. Репин, В. Г. Елиферов // *HR-portal*. - Режим доступа: <http://hr-portal.ru/article/etapy-vnedreniya-processnogo-podhoda>
- 54 Репин, В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. В. Репин, В. Г. Елиферов. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 525 с.
- 55 Репин, Д. Информационный бизнес в регионах: акцент на услугах / Д. Репин // Маркетинг услуг. - 2005. - № 1. - С. 78-83.
- 56 Ригин, В. А. Информатизация в аспекте процессно-ориентированного подхода к управлению предприятием / В. А. Ригин // Проблемы развития территории. - 2012. - № 2. - С.86-91.
- 57 Селиванова, М. В. Система менеджмента качества: сущность, структура, особенности реализации в сфере услуг / Селиванова, М. В. // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. - 2015. - № 9 - С. 201-203.
- 58 Семенов, А. А. Создание А. Файолам теории административного управления / А. А. Семенов // Современные проблемы науки и образования. - 2012. - № 2. - С. 297.
- 59 Ситдикова, Л. Б. Дискуссионные вопросы правовой природы информационных услуг / Л. Б. Ситдикова // Российская юстиция. – 2008. – № 9.

60 Скрипко Л. Е. Процессный подход в управлении качеством : учебное пособие / Л. Е. Скрипко. – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2011. – 105 с.

61 Стивенсон В. Дж. Управление производством / Стивенсон В. Дж. - М. : БИНОМ, 1998. - С. 20-21.

62 Стрыгина В. В. Систематизация бизнес-процесса «Наем персонала» / Стрыгина В. В. // Кадровая служба и управление персоналом предприятия. - 2009. - № 7.

63 Стрыгина, В. В. В поисках ценного сотрудника: как составить профиль должности / Стрыгина В. В. // Кадровая служба и управление персоналом предприятия. – 2009. - N 11.

64 Тейлор, Ф. У. Принципы научного менеджмента / Ф. У. Тейлор. - М. : Контроллинг, 1991.

65 Тен В. В. Процессный менеджмент в организации / В. В. Тен, Э. В. Злобин // Вестник ТГТУ. - 2012. - № 4. - С. 1095-1100.

66 Трудовой кодекс Российской Федерации : федер. закон от 30.12.2001. №197-ФЗ (ред. от 30.12.2015). – Москва : ОТиСС, 2015. – 142 с.

67 Управление персоналом : учебник. - изд. 2-е, доп. и перераб. / под общ. ред. А. И. Турчинова. - М. : Изд-во РАГС, 2008. - 608 с.

68 Федюкин, В.К. Управление качеством процессов / Федюкин, В.К. - СПб. : Питер Принт, 2004. - 208 с.

69 Хаммер М. Реинжиниринг корпорации: манифест революции в бизнесе / М. Хаммер, Д. Чампи. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2007. – 288 с.

70 Холод, Л. Л. Методы и инструментарий реализации процессного подхода [Электронный ресурс] / Л. Л. Холод, Е. Ю. Хрусталева // ЗПУ. - 2007. - № 4. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/metody-i-instrumentariy-realizatsii-protsessnogo-podhoda> (дата обращения: 24.02.2016).

71 Шавровская М. Н. Отбор персонала в клиентоориентированной организации / М. Н. Шавровская, Н. Б. Куршакова // Управление корпоративной культурой. – 2009. – № 3. – С. 234–242.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Глоссарий

Владелец процесса - это должностное лицо или коллегиальный орган управления, имеющий в своем распоряжении ресурсы, необходимые для выполнения процесса, и несущий ответственность за результат процесса [20].

Вход процесса – ресурс, необходимый для выполнения процесса и подвергаемый преобразованию в выход процесса [53].

Выход процесса – результат (продукт, услуга) выполнения процесса [53].

Добавленная ценность процесса – это повышение результативности и эффективности деятельности организации вследствие целенаправленного изменения в процессе. Добавленная ценность процесса может выражаться в сокращении временных и ресурсных затрат на его осуществление, в повышении удовлетворенности потребителей (как внешних, так и внутренних) процесса [60].

Информационная технология – процесс, использующий совокупность средств и методов сбора, обработки и передачи данных (первичной информации) для получения информации нового качества о состоянии объекта, процесса или явления (информационного продукта) [12].

Клиент (потребитель) – субъект, получающий результат процесса. Клиент может быть: внутренний – то есть находящийся в организации и, в ходе своей деятельности, использующий результаты (выходы) предыдущего процесса; внешний – то есть находящийся за пределами организации и использующий или потребляющий результат деятельности (выход) организации [53].

Набор - массовое привлечение на работу персонала в какую-либо организацию. Набор кадров предполагает системный подход к реализации нескольких этапов, осуществляемых в рамках процесса найма персонала. Этот процесс включает: общий анализ потребности (настоящей и будущей) в кадрах; формулирование требований к персоналу - точное определение того, кто нужен организации, путем анализа работы (рабочего места, должности), подготовки описания этой работы, а также определение сроков и условий набора; определение основных источников поступлений кандидатов; выбор методик оценки и отбора кадров [26].

Наем - это ряд действий, направленных на привлечение кандидатов, обладающих качествами, необходимыми для достижения целей, поставленных организацией. Это комплекс организационных мероприятий, включающий все этапы набора кадров, а также оценку, отбор кадров и прием сотрудников на работу [26].

Обеспечивающие процессы – процессы, результатом которых является создание необходимых условий для осуществления основных процессов [21].

Операция – часть процесса [53].

Основные процессы – процессы, непосредственным результатом которых является выпуск продукции или оказание услуг [21].

Отбор персонала - часть процесса найма персонала, связанная с выделением одного или нескольких кандидатов на вакантную должность среди общего числа людей, претендующих на данную должность [26].

Поставщик - организация или лицо, предоставляющее продукцию или услугу потребителю [68].

Показатели процесса – количественные и/или качественные параметры, характеризующие процесс и его результат [53].

Показатели эффективности процесса – параметры процесса, характеризующие взаимоотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами [53].

Процесс – совокупность различных видов деятельности, в рамках которой «на входе» используется один или несколько видов ресурсов, и в результате этой деятельности на «выходе» создаётся продукт, представляющий ценность для потребителя [54].

Процессы управления – это процессы, охватывающие весь комплекс функций управления на уровне каждого бизнес-процесса, результатом которых является повышение эффективности и результативности основных и обеспечивающих процессов [20].

Реинжиниринг - это принципиальное переосмысление и радикальная перестройка бизнес-процессов для достижения кардинальных улучшений критических современных показателей эффективности: стоимости, качества, сервиса и оперативности [69].

Ресурс процесса — материальный или информационный объект, постоянно используемый для выполнения процесса, но не являющийся входом процесса. К ресурсам процесса могут относиться: информация, персонал, оборудование, программное обеспечение, инфраструктура, среда, транспорт, связь и пр. [20].

Сервис - сфера деятельности субъектов социально-экономической системы, функциональным назначением которой является удовлетворение потребностей физических и юридических лиц путем предоставления им (производства для них) соответствующих благ [31].

Структура процесса - состав шагов процесса, их последовательность и взаимодействие между собой и другими процессами [40].

Услуга - процесс непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя или деятельность поставщика по удовлетворению потребностей потребителя [68].

Функция – направление деятельности элемента организационной структуры, представляющие собой совокупность однородных операций, выполняемых на постоянной основе [43].